PARLIAMENT OF CANADA

STUDY ON THE BILINGUAL SERVICES OFFERED BY AIR CANADA

INTERIM REPORT OF THE STANDING JOINT COMMITTEE ON OFFICIAL LANGUAGES

The Hon. Shirley Maheu, Senator
Co-Chair

Mauril Bélanger, M.P.
Co-Chair

June 2001

The Speakers of the Senate and the House hereby grant permission to reproduce this document, in whole or in part, for use in schools and for other purposes such as private study, research, criticism, review or newspaper summary. Any commercial or other use or reproduction of this publication requires the express prior written authorization of the Speakers of the Senate and the House of Commons.

If this document contains excerpts or the full text of briefs presented to the Committee, permission to reproduce these briefs in whole or in part, must be obtained from their authors.

Also available on the Parliamentary Internet Parlementaire: http://www.parl.gc.ca

Available from Public Works and Government Services Canada — Publishing, Ottawa, Canada K1A 0S9

101-06500/

STUDY ON THE BILINGUAL SERVICES OFFERED BY AIR CANADA

INTERIM REPORT OF THE STANDING JOINT COMMITTEE ON OFFICIAL LANGUAGES

The Hon. Shirley Maheu, Senator
Co-Chair

Mauril Bélanger, M.P.
Co-Chair

June 2001

STANDING JOINT COMMITTEE ON OFFICIAL LANGUAGES

(37th Parliament — 1st Session)

CO-CHAIRS

Hon. Shirley Maheu, Senator	Rougemont (QC)
Mauril Bélanger, M.P.	Ottawa—Vanier (ON)

VICE-CHAIRS

Scott Reid, M.P.	Lanark—Carleton (ON)
Yolande Thibeault, M.P.	Saint-Lambert (QC)

MEMBERS

REPRESENTING THE SENATE

The Honourable Senators

Gérald A. Beaudoin	Rigaud (QC)
Joan Fraser	De Lorimier (QC)
Jean-Robert Gauthier	Ontario (ON)
Rose-Marie Losier-Cool	Tracadie (NB)
Jean-Claude Rivest	Stadacona (QC)
Raymond C. Setlakwe	Les Laurentides (QC)
Jean-Maurice Simard	Edmundston (NB)

REPRESENTING THE HOUSE OF COMMONS

André Bachand	Richmond—Arthabaska (QC)
Eugène Bellemare	Ottawa—Orleans (ON)
Leon Benoit	Lakeland (AB)
Gérard Binet	Frontenac—Mégantic (QC)
Sarmite Bulte	Parkdale—High Park (ON)
Claude Drouin	Beauce (QC)
Christiane Gagnon	Québec (QC)
John Godfrey	Don Valley-West (ON)
Yvon Godin	Acadie—Bathurst (NB)
Rahim Jaffer	Edmonton—Strathcona (AB)
Raymond Lavigne	Verdun—Saint-Henri—Saint-Paul—Pointe Saint-Charles (QC)
Dan McTeague	Pickering—Ajax—Uxbridge (ON)
Benoît Sauvageau	Repentigny (QC)

CO-CLERKS OF THE COMMITTEE

Tonu Onu
Jean-François Pagé

FROM THE PARLIAMENTARY RESEARCH BRANCH OF THE LIBRARY OF PARLIAMENT

Françoise Coulombe
Robert Asselin

OTHER SENATORS PARTICIPATING IN THIS STUDY

L'hon. Lise Bacon

L'hon. Frank Mahovlich

L'hon. Pierre-Claude Nolin

L'hon. Marcel Prud'homme

THE STANDING JOINT COMMITTEE ON OFFICIAL LANGUAGES

has the honour to present its

FIFTH REPORT

Pursuant to the mandate conferred on it by House of Commons Standing Order 108 (4) (*b*) and Section 88 of the *Official Languages Act*, the Standing Joint Committee on Official Languages has examined the bilingual services offered by Air Canada and has agreed on the following observations and recommendations.

TABLE OF CONTENTS

FOREWORD xi

INTRODUCTION 1

PART 1: BRIEF OVERVIEW OF TESTIMONY 1

A. Department of Transport 1
B. Treasury Board Secretariat 2
C. Air Canada 2
D. Canadian Tourism Commission 3
E. Association des Gens de l'Air du Québec (AGAQ) 3

PART 2: FINDINGS 3

A. Safety and emergency measures 3
B. Service to the public and complaints follow-up mechanisms 4
C. Hiring policy and equitable representation 4

PART 3: RECOMMENDATIONS 5

CONCLUSION 5

APPENDIX A: LIST OF WITNESSES 7

REQUEST FOR GOVERNMENT RESPONSE 9

MINUTES OF PROCEEDINGS 11

FOREWORD

In submitting this interim report on bilingual services offered by Air Canada, the joint chairs and the members of the Standing Joint Committee on Official Languages want to emphasize the importance and urgency of ensuring that more Canadians have access to services from Air Canada and its subsidiaries in both official languages.

The Committee wishes to underline the outstanding collaboration and support given by the people who appeared before it to share their experience and expertise in this area.

The Committee would also like to thank the researchers from the Library of Parliament's Parliamentary Research Branch, Robert Asselin and Françoise Coulombe, as well as the joint clerks, Tonu Onu and Jean-François Pagé and their support staff, for their invaluable assistance and dedication throughout this study.

INTERIM REPORT ON THE BILINGUAL SERVICES OFFERED BY AIR CANADA

INTRODUCTION

In accordance with its mandate under section 88 of the *Official Languages Act*, the Standing Joint Committee on Official Languages has undertaken a study on the bilingual services offered by Air Canada. Under section 10 of the *Air Canada Public Participation Act*, Air Canada is subject to the *Official Languages Act* and its subsidiaries are subject to Part IV of the *Act*. In this interim report, the Committee wishes to state a number of findings based on the testimony it has heard in the course of its proceedings. In the fall of 2001, the Committee intends to continue its study on the bilingual services offered by Air Canada and to submit a final report on the question to Parliament.

PART 1: BRIEF OVERVIEW OF TESTIMONY

Five organisations have appeared before the Committee to date on the question of the bilingual services offered by Air Canada: the Department of Transport, the Treasury Board Secretariat, Air Canada, the Canadian Tourism Commission and the Association des Gens de l'Air du Québec.

A. Department of Transport

The testimony of the Department of Transport representatives on May 2, 2001, essentially concerned the implications of the passage of Bill C-26 (*An Act to amend the Canada Transportation Act, the Competition Act, the Competition Tribunal Act and the Air Canada Public Participation Act*) for Air Canada's linguistic obligations. Since that bill was passed in June 2000, Air Canada has been required under subsection 10(2) to ensure that its subsidiaries comply with Part IV of the *Official Languages Act* with respect to air services, including related services. The language obligations imposed on its subsidiaries are to enter into effect on July 5, 2001, in the case of the subsidiary serving the western provinces and the territories, whereas they became effective in the rest of the country on the date of proclamation on July 5, 2000. In the case of Canadian Airlines International, which is now owned by Air Canada, the deadline for compliance is January 1, 2004. On the other hand where Canadian Airlines or another subsidiary delivers a service offered by Air Canada, the *Act* provides that the company shall immediately comply with the same requirements as Air Canada.

The witnesses also explained to Committee members that the Department of Transport is responsible for compliance with linguistic obligations in safety and health matters. The Committee has asked for further information in this regard.

B. Treasury Board Secretariat

When they appeared on May 8, 2001, Treasury Board Secretariat representatives described the regulatory framework governing the offer of bilingual services by Air Canada. They explained that bilingual services must be offered at airports used by at least one million passengers a year and on all flights that take off from, touch down or land in the National Capital Region, Montreal and Moncton, on flights within Ontario, Quebec and New Brunswick, and on flights between two or three of those provinces. In other airports and on other routes, demand must be at least 5%.

The witnesses testified that the onus is ultimately on Air Canada to take appropriate corrective action in response to the complaints filed against it. Based on the answers provided and Air Canada's follow-up, the Commissioner of Official Languages may take any action she deems necessary to respond to the complaints laid before her.

It should be noted that the Treasury Board Secretariat requires Air Canada to provide it with an action plan on the application of the *Official Languages Act*.

C. Air Canada

Ms. Michèle Perreault-Ieraci, Ombudsman and Senior Director, Employment Equity and Linguistic Affairs, Air Canada, appeared before the Committee on May 15, 2001. At the outset, she emphasized that the integration of Canadian Airlines International and its employees, the vast majority of whom were unilingual Anglophones, resulted in a dilution of Air Canada's bilingual capability. She explained that, since the integration of flight personnel of Air Canada and of Canadian Airlines International had not yet been completed, it is impossible to mix crews, which clearly complicates the matter of offering services in both official languages. She said that Air Canada had taken the necessary measures to address the situation, in particular by offering language training programs that will extend over a four-year period.

Ms. Perreault-Ieraci testified that Air Canada has always assigned bilingual flight attendants to all its flights, whether or not demand is at 5%, but she admitted that a few problems remain for the delivery of bilingual ground services. She also stated that Air Canada has no problems of Francophone under-representation, either in general or among its pilots.

D. Canadian Tourism Commission

When he appeared on May 29, 2001, Mr. Jim Watson, President and CEO of the Canadian Tourism Commission, recalled that air passenger service is a significant factor in the Canadian tourism industry. He observed that Canada's official bilingual status is one of the country's distinguishing features and an asset in the context of the prevailing competition in the global tourism market. He asserted that, from a tourism standpoint, it was appropriate to aim for a situation in which the services offered by the national air carrier are provided in both official languages, across the country, regardless of the 5% rule, both on flights and in airports, and that those services should preferably be offered in flight by a flight attendant, not by means of a cassette.

E. Association des Gens de l'Air du Québec (AGAQ)

On May 30, 2001, Mr. Serge Martel, President of the AGAQ, deplored what he called the constant and systemic erosion of the place of Francophones in the Canadian air transportation industry. He reacted to certain statements cited from testimony before the Committee, in particular the statement by the Air Canada representative that the corporation had no problem of Francophone under-representation, either in general or among its pilots. He also reported that the statistics provided by Air Canada to the Treasury Board Secretariat do not provide a basis for determining the Anglophone and Francophone participation rates within Air Canada because of the abnormally high non-response rate (37.7 % in 2000) to the question on the first official language.

He denounced what he viewed as violations on the part of Air Canada to apply Part V of the *Official Languages Act* on language of work. He also cited the findings of a preliminary report by the Commissioner of Official Languages on a complaint filed by the Association in January 2000 concerning the percentage of Francophone pilots at Air Canada. He concluded his presentation by proposing six recommendations which the Committee will consider in drafting its final report.

PART 2: FINDINGS

A. Safety and emergency measures

A number of questions from parliamentarians on the regulations concerning the use of both official languages in in-flight safety messages remained unanswered because they fell within the jurisdiction of the Civil Aviation Branch of Transport Canada, and the witnesses before the Committee were from that department's Air Policy Branch. The Committee feels that Transport Canada has an important responsibility with regard to in-flight safety messages and proposes to follow up on this matter in the fall. In the meantime, the Committee expects to receive the information it requested from Transport

Canada. The Committee noted that regional carriers that assign a single unilingual flight attendant to certain flights were in violation of the *Official Languages Act*.

B. Service to the public and complaints follow-up mechanisms

It is the Committee's view that the complaints mechanism instituted under the *Official Languages Act* is not sufficiently known to the travelling public. It therefore believes that Air Canada cannot use the number of complaints filed with the Commissioner of Official Languages against it as an argument to characterize the manner in which it discharges its linguistic obligations. The Committee deplores the fact that Air Canada representatives were not able to address specific incidents brought to their attention by parliamentarians with respect to the lack of service in both official languages.

Air Canada is accountable for the manner in which it performs its linguistic obligations. The testimony heard revealed a lack of collaboration between the Office of the Commissioner of Official Languages and the Treasury Board Secretariat with respect to the complaints follow-up mechanism. Closer co-operation between these two agencies would, for example, enable the Treasury Board Secretariat to target more effectively the audits it conducts to determine whether the service offered to the travelling public meets the requirements of the *Official Languages Regulations*. In the Committee's view, such co-operation would tend to make Air Canada more accountable and to improve the manner in which it discharges its linguistic obligations. The Committee wishes to evaluate the effectiveness of the Treasury Board Secretariat oversight, particularly within the framework of its review of Air Canada's annual report. The Committee is considering the possibility of recommending the use of enforcement measures to ensure full implementation of the *Official Languages Act*.

C. Hiring policy and equitable representation

The Committee is dissatisfied with the statistics it gathered during its hearings on Air Canada and finds the data that Air Canada submitted to the Treasury Board Secretariat in response to a request to divide the corporation's employees into Anglophone and Francophone groups based on their first official language to be incomplete. The Committee is also surprised that, for many years, the Treasury Board Secretariat has allowed Air Canada to submit to it data based on a non-response rate of approximately 37 %. It should be noted that the data are used to determine whether the employer concerned is complying with the provisions of Part VI of the *Official Languages Act*, which concerns the equitable participation of English and French speaking Canadians.

The Committee acknowledges that the integration of Canadian Airlines obliges Air Canada to conduct a new compilation of data on the bilingual capability of its employees. It notes that these statistics are fundamentally important since they must guide the

deployment of personnel responsible for offering services to the travelling public in both official languages. The Committee urges Air Canada to compile this data as soon as possible.

The Committee gives notice to those concerned that, in the fall, it intends to clarify the discrepancies noted in the statistics which Air Canada has communicated to the Office of the Commissioner of Official Languages and to the Treasury Board Secretariat.

PART 3: RECOMMENDATIONS

1. The Committee recommends that Air Canada put comment forms regarding services in both official languages in the seat-back pockets in its airplanes and on its counters, vices in both official language and that these pre-addressed forms, when completed, be forwarded to Air Canada, the Treasury Board Secretariat, the Department of Transport, and the Office of the Commissioner of Official Languages, or only to the Office of the Commissioner when the passenger wishes to remain anonymous.

2. The Committee recommends that the Department of Transport ensure that clear signs are posted stating that Air Canada's services are available in both official languages in the air and on the ground.

CONCLUSION

On the basis of the testimony heard to date, the Committee remains to be convinced that Air Canada and its subsidiaries, Air Ontario and Air Nova, are discharging their obligations under the *Official Languages Act*. The burden of proof rests with Air Canada, the Treasury Board Secretariat and the Department of Transport, who will be called to appear again before the Committee in the fall.

APPENDIX A
LIST OF WITNESSES

Associations and Individuals	Date	Meeting
Transport Canada	2001/05/02	8
Valérie Dufour, Director General, Air Policy		
Jacques E. Pigeon, General Counsel, Legal Services		
Treasury Board Secretariat	2001/05/08	9
Anne Goudreault, Counsel, Legal Service Branch		
Gérald Groulx, Program Officer, Official Languages Branch, Programs and liaison		
Diana Monnet, Assistant Secretary, Official Languages Branch		
Joseph Riccardi. Senior Program Officer, Official Languages Branch, Policy and Products		
Air Canada	2001/05/15	10
Stephen Markey, Vice President, Government Relations and Regulatory Affairs		
Michèle Perreault-Ieraci, Director, Employment Equity and Linguistic Affairs		
Canadian Tourism Commission	2001/05/29	12
Pierre Gauthier, Director of Communications		
Chantal Péan, Vice-President, Informations and Corporate Secretary		
Jim Watson, President of the Canadian Commission of Tourism		
"Association des Gens de l'Air du Québec"	2001/05/30	13
Antonin Alain, Vice-President		
Serge Martel, President		

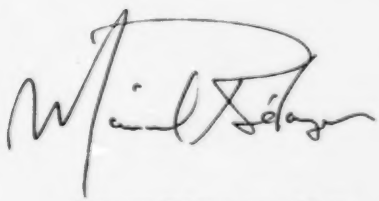
REQUEST FOR GOVERNMENT RESPONSE

Pursuant to Standing Order 109, your Committee requests the Government to table a comprehensive response to this Report. Notwithstanding Standing Order 109, the Committee would like to receive an answer before the end of september 2001.

A copy of the relevant Minutes of Proceedings of the Standing Joint Committee on Official Languages (*Meetings Nos. 8, 9, 10, 12,13, 14 and 15 which includes this Report*) is tabled.

Respectfully submitted,

The Hon. Shirley Maheu, Senator
Co-Chair



Mauril Bélanger, M.P.
Co-Chair

MINUTES OF PROCEEDINGS

Thursday, June 7, 2001

Meeting No. 15

The Standing Joint Committee on Official Languages met *in camera* at 3:35 p.m. this day, in Room 371, West Block, the Co-Chairs, The Hon. Shirley Maheu and Mauril Bélanger, presiding.

Members of the Committee present:

From the Senate: The Hon. Jean-Robert Gauthier, the Hon. Shirley Maheu and the Hon. Pierre-Claude Nolin.

From the House of Commons: Mauril Bélanger, Gérard Binet, Sarmite Bulte, Claude Drouin, Yvon Godin and Yolande Thibeault.

Acting Member present: Louis Plamondon for Benoît Sauvageau

In attendance:

From the Senate: Till Heyde, Acting Co-Clerk of the Committee. *From the House of Commons*: Jean-François Pagé, Co-Clerk of the Committee. *From the Library of Parliament*: Robert Asselin and Françoise Coulombe, Research Officers.

In accordance with Standing Order 108 (1a) and (2), the Committee resumed the study on the bilingual services offered by Air Canada.

The Committee proceeded with the consideration of a draft report.

It was agreed, —That the interim draft report entitled: "Bilingual services offered by Air Canada" as amended, be adopted as the Fifth Report of the Standing Joint Committee on Official Languages and that both Co-Chairs present it to their respective Houses.

It was agreed, —That pursuant to Standing Order 108 (1) a) the Committee authorize the printing of the dissenting or supplementary opinions by Committee members as an appendix to this report immediately after the signature of the Co-Chairs, that the dissenting or supplementary opinions be limited to not more than one (1) page and that they be sent to the Co-Clerk of the House of Commons, in both official languages, on/or before Friday June 8, 2001 at 5:00 p.m.

It was agreed, —That pursuant to Standing Order 109, the Committee request that the government table a comprehensive response to the Report within one hundred and fifty (150) days. Notwithstanding Standing Order 109, the Committee would like to receive an answer before the end of september 2001.

It was agreed, —That the Committee print 600 copies of its Fifth Report in tumble bilingual format with a standard cover.

It was agreed, —That the researchers and Co-Clerks be authorized to make such typographical and editorial changes as may be necessary without changing the substance of the report.

It was agreed, —That the Committee authorize the spending of a $20,000 budget to hire researchers and/or consultants for the summer period of 2001 to continue the Air Canada file, if necessary.

At 4:06 p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

Tonu Onu
Co-Clerk of the Committee

Jean-François Pagé
Co-Clerk of the Committee

PARLEMENT DU CANADA

ÉTUDE SUR LES SERVICES BILINGUES OFFERTS PAR AIR CANADA

RAPPORT INTÉRIMAIRE DU COMITÉ MIXTE PERMANENT DES LANGUES OFFICIELLES

L'hon. Shirley Maheu, sénateure
Coprésidente

Mauril Bélanger, député
Coprésident

Juin 2001

Les présidents du Sénat et de la Chambre des communes accordent, par la présente, l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ce document à des fins éducatives et à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé de journal. Toute reproduction de ce document à des fins commerciales ou autres nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite du Président.

Si ce document renferme des extraits ou le texte intégral de mémoires présentés au Comité, on doit également obtenir de leurs auteurs l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ces mémoires.

Les transcriptions des réunions publiques du Comité sont disponibles par Internet : http://www.parl.gc.ca

En vente : Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — Édition, Ottawa, Canada K1A 0S9

ÉTUDE SUR LES SERVICES BILINGUES OFFERTS PAR AIR CANADA

RAPPORT INTÉRIMAIRE DU COMITÉ MIXTE PERMANENT DES LANGUES OFFICIELLES

L'hon. Shirley Maheu, sénateure
Coprésidente

Mauril Bélanger, député
Coprésident

Juin 2001

COMITÉ MIXTE PERMANENT DES LANGUES OFFICIELLES

(37e législature — 1re session)

COPRÉSIDENTS

L'hon. Shirley Maheu, sénateure	Rougemont (QC)
Mauril Bélanger, député	Ottawa—Vanier (ON)

VICE-PRÉSIDENTS

Scott Reid, député	Lanark—Carleton (ON)
Yolande Thibeault, députée	Saint-Lambert (QC)

MEMBRES

REPRÉSENTANT LE SÉNAT

Les honorables sénateurs

Gérald A. Beaudoin	Rigaud (QC)
Joan Fraser	De Lorimier (QC)
Jean-Robert Gauthier	Ontario (ON)
Rose-Marie Losier-Cool	Tracadie (NB)
Jean-Claude Rivest	Stadacona (QC)
Raymond C. Setlakwe	Les Laurentides (QC)
Jean-Maurice Simard	Edmundston (NB)

REPRÉSENTANT LA CHAMBRE DES COMMUNES

André Bachand	Richmond—Arthabaska (QC)
Eugène Bellemare	Ottawa—Orléans (ON)
Leon Benoit	Lakeland (AB)
Gérard Binet	Frontenac—Mégantic (QC)
Sarmite Bulte	Parkdale—High Park (ON)
Claude Drouin	Beauce (QC)
Christiane Gagnon	Québec (QC)
John Godfrey	Don Valley-Ouest (ON)
Yvon Godin	Acadie—Bathurst (NB)
Rahim Jaffer	Edmonton—Strathcona (AB)
Raymond Lavigne	Verdun—Saint-Henri—Saint-Paul—Pointe Saint-Charles (QC)
Dan McTeague	Pickering—Ajax—Uxbridge (ON)
Benoît Sauvageau	Repentigny (QC)

COGREFFIERS DU COMITÉ

Tonu Onu
Jean-François Pagé

DE LA DIRECTION DE LA RECHERCHE PARLEMENTAIRE DE LA BIBLIOTHÈQUE DU PARLEMENT

Françoise Coulombe
Robert Asselin

AUTRES SÉNATEURS PARTICIPANT À CETTE ÉTUDE

L'hon. Lise Bacon

L'hon. Frank Mahovlich

L'hon. Pierre-Claude Nolin

L'hon. Marcel Prud'homme

LE COMITÉ MIXTE PERMANENT DES LANGUES OFFICIELLES

a l'honneur de présenter son

CINQUIÈME RAPPORT

Conformément au mandat que lui confère l'alinéa 108(4)*b*) du Règlement de la Chambre des communes et l'article 88 de la *Loi sur les langues officielles*, le Comité mixte permanent des langues officielles s'est penché sur les services bilingues offerts par Air Canada et a convenu de présenter les observations et recommandations suivantes.

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS 1

INTRODUCTION 1

PARTIE 1 : BREF APERÇU DES TÉMOIGNAGES 1

A. Le ministère des Transports 1
B. Le Secrétariat du Conseil du Trésor 2
C. Air Canada 2
D. La Commission canadienne du tourisme 3
E. L'Association des Gens de l'Air du Québec (AGAQ) 3

PARTIE 2 : CONSTATATIONS 4

A. Sécurité et mesures d'urgence 4
B. Services au public et mécanismes de suivi des plaintes 4
C. Politique d'embauche et représentation équitable 5

PARTIE 3 : RECOMMANDATIONS 5

CONCLUSION 6

ANNEXE A — LISTE DES TÉMOINS 7

DEMANDE DE RÉPONSE DU GOUVERNEMENT 9

PROCÈS-VERBAL 11

AVANT-PROPOS

En soumettant au Parlement un rapport sur les services bilingues offerts par Air Canada, les coprésidents et les membres du Comité mixte permanent des langues officielles souhaitent souligner l'importance et l'urgence que les Canadiens et Canadiennes aient accès à des services dans les deux langues officielles de la part d'Air Canada et de ses filiales.

Le Comité tient à souligner l'excellente collaboration et le soutien apporté par les personnes qui sont venue partager leur expérience et leurs connaissances dans ce domaine.

Le Comité souhaite également remercier les attachés de recherches de la Direction de la recherche parlementaire de la Bibliothèque du Parlement, Robert Asselin et Françoise Coulombe, ainsi que les cogreffiers, Tonu Onu et Jean-François Pagé et leur personnel de soutien, pour leur précieuse collaboration et dévouement au cours de cette étude.

RAPPORT INTÉRIMAIRE SUR LES SERVICES BILINGUES OFFERTS PAR AIR CANADA

INTRODUCTION

Conformément au mandat qui lui est conféré par l'article 88 de la *Loi sur les langues officielles*, le Comité mixte permanent des langues officielles a entrepris une étude sur les services bilingues offerts par Air Canada. En vertu de l'article 10 de la *Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada*, Air Canada est assujettie à la *Loi sur les langues officielles* et ses filliales à la partie IV de cette loi. Dans ce rapport intérimaire, le Comité souhaite émettre quelques constatations suite aux divers témoignages qu'il a entendus au cours de ses travaux. Le Comité entend poursuivre à l'automne 2001 son étude sur les services bilingues offerts par Air Canada et soumettre au Parlement un rapport final sur la question.

PARTIE 1 : BREF APERÇU DES TÉMOIGNAGES

Cinq organisations ont comparu jusqu'à maintenant devant le Comité sur la question des services bilingues offerts par Air Canada. Il s'agit du ministère des Transports, du Secrétariat du Conseil du Trésor, d'Air Canada, de la Commission canadienne du tourisme et de l'Association des Gens de l'Air du Québec.

A. Le ministère des Transports

Le témoignage des représentants du ministère des Transports du 2 mai 2001 a essentiellement porté sur les implications de l'adoption du projet de loi C-26 (*Loi modifiant la Loi sur les transports au Canada, la Loi sur la concurrence, la Loi sur le tribunal de la concurrence et la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada*) sur les obligations linguistiques d'Air Canada. Depuis l'adoption de cette loi, en juin 2000, Air Canada est tenue de s'assurer, en vertu du paragraphe 10(2), que ses filiales respectent la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* en ce qui a trait aux services aériens, y compris les services connexes. Les obligations linguistiques imposées aux filiales doivent entrer en vigueur le 5 juillet 2001 dans le cas de la filiale desservant les provinces de l'Ouest et les territoires, alors qu'elles sont déjà entrées en vigueur dans le reste du pays au moment de la promulgation de la loi, soit le 5 juillet 2000. Quant aux Lignes aériennes Canadien international, maintenant propriété d'Air Canada, le délai de conformité s'étend au 1er janvier 2004. Par ailleurs, dans les cas où les Lignes aériennes Canadien international ou une autre filiale se substituent à un service offert par Air Canada, la loi stipule que la compagnie doit se conformer immédiatement aux mêmes exigences qu'Air Canada.

Les témoins ont également expliqué aux membres du Comité que le respect des obligations linguistiques en matière de sécurité et de santé relevait de la responsabilité du ministère des Transports. De plus amples renseignements à cet effet ont été exigés par le Comité.

B. Le Secrétariat du Conseil du Trésor

Lors de leur comparution du 8 mai 2001, les représentants du Secrétariat du Conseil du Trésor ont précisé le cadre réglementaire régissant l'offre de services bilingues par la société Air Canada. À cet égard, on a expliqué que les services doivent être bilingues aux aéroports fréquentés par au moins un million de passagers par année et sur tous les vols qui décollent, font escale ou atterissent dans la Région de la capitale nationale, Montréal ou Moncton; sur les vols intérieurs en Ontario, au Québec et au Nouveau-Brunswick; ainsi que sur les vols entre deux ou trois de ces provinces. Dans les autres aéroports et sur les autres trajets, la demande doit être d'au moins 5 p. 100.

Les témoins ont précisé qu'il appartenait ultimement à Air Canada d'apporter les correctifs appropriés suite aux plaintes déposées à son égard. Selon les réponses fournies et les suivis effectués par Air Canada, la Commissaire aux langues officielles peut prendre les actions qu'elle juge nécessaires pour donner suite aux plaintes dont elle a été saisie.

Il est à noter que le Secrétariat du Conseil du Trésor exige d'Air Canada qu'elle lui fournisse un plan d'action sur l'application de la *Loi sur les langues officielles*.

C. Air Canada

Le 15 mai 2001 a témoigné Mme Michèle Perreault-Ieraci, ombudsman et première directrice, Équité en matière d'emploi et Affaires linguistiques à Air Canada. D'entrée de jeu, elle a souligné le fait que l'intégration des Lignes aériennes Canadien international et de ses employés, en très grande majorité unilingues anglophones, a entraîné une dilution de la capacité bilingue d'Air Canada. Elle a expliqué qu'étant donné que la fusion du personnel navigant d'Air Canada et des Lignes aériennes Canadien international n'est pas complétée, il est impossible de mélanger les équipages, ce qui complique évidemment l'offre de services dans les deux langues officielles. Elle a précisé qu'Air Canada a pris les mesures nécessaires pour faire face à la situation, notamment en offrant des programmes de formation linguistique qui s'étendront sur une période de quatre ans.

Madame Perreault-Ieraci a déclaré qu'Air Canada a toujours affecté des agents de bord bilingues à bord de tous ses vols, que la demande s'établisse à 5 p. 100 ou non, mais elle a reconnu qu'il subsiste quelques problèmes pour la prestation de services

bilingues au sol. Elle a aussi affirmé qu'Air Canada n'a pas de problème de sous-représentation de francophones, ni en général ni chez les pilotes.

D. La Commission canadienne du tourisme

Lors de sa comparution le 29 mai 2001, M. Jim Watson, président-directeur général de la Commission canadienne du tourisme, a rappelé que le service aérien de passagers représente un élément important de l'industrie du tourisme au Canada. Il a fait valoir que le statut bilingue officiel du Canada constitue l'un des principaux traits distinctifs du pays et représente un atout dans le contexte de la concurrence qui règne sur le marché touristique mondial. Il a affirmé que dans une perspective touristique, il convenait de viser une situation où les services offerts par le transporteur aérien national le sont dans les deux langues officielles, partout au pays sans égard à la règle du 5 p. 100, tant sur les vols que dans les aéroports, et que, de préférence, ces services devraient être offerts en vol par un agent de bord et non au moyen d'une cassette.

E. L'Association des Gens de l'Air du Québec (AGAQ)

Le 30 mai 2001, Monsieur Serge Martel, président de l'AGAQ, a déploré ce qu'il a appelé l'érosion constante et systémique de la place des francophones dans l'industrie du transport aérien du Canada. Il a réagi à certaines affirmations relevées dans les témoignages au Comité, notamment la déclaration de la représentante d'Air Canada voulant que la Société n'avait aucun problème de sous-représentation francophone, ni en général ni parmi ses pilotes. Il a aussi signalé que les données statistiques fournies par Air Canada au Conseil du Trésor ne permettent pas de déterminer les taux de participation des francophones et des anglophones au sein de la société en raison d'un taux de non-réponse anormalement élevé (37,7 p. 100 en 2000) à la question sur la première langue officielle.

Il a dénoncé ce qu'il considère comme étant certaines violations d'Air Canada dans l'application de la Partie V de la *Loi sur les langues officielles* qui porte sur la langue de travail. Il a aussi fait état des conclusions d'un rapport préliminaire de la Commissaire aux langues officielles relatif à une plainte déposée par l'Association en janvier 2000 concernant la proportion de pilotes francophones chez Air Canada. Il a conclu sa présentation en proposant six recommandations que le Comité considérera lors de la rédaction de son rapport final.

PARTIE 2 : CONSTATATIONS

A. Sécurité et mesures d'urgence

Plusieurs questions des parlementaires touchant la réglementation sur l'utilisation des deux langues officielles pour les messages sur la sécurité diffusés en vol sont restées sans réponse parce qu'elles relèvent de la Direction générale de l'aviation civile de Transports Canada et que les témoins devant le Comité provenaient de la Direction générale de la politique du transport aérien de ce ministère. Le Comité estime que Transports Canada a une responsabilité importante en matière de messages sur la sécurité diffusés à bord des avions et se propose de faire un suivi de cette question à l'automne. Entre temps, le Comité compte recevoir l'information demandée par Transports Canada. Le Comité constate que les transporteurs régionaux qui désignent un seul agent de bord unilingue au sein de certains vols contreviennent à la *Loi sur les langues officielles*.

B. Services au public et mécanismes de suivi des plaintes

Le Comité est d'avis que le mécanisme des plaintes institué par la *Loi sur les langues officielles* n'est pas suffisamment connu du public voyageur. Il estime, par conséquent, que le nombre de plaintes déposées auprès de la Commissaire aux langues officielles à l'égard d'Air Canada ne peut servir d'argument à la Société pour qualifier la façon dont elle s'acquitte de ses obligations linguistiques. Le Comité déplore que les représentants d'Air Canada n'aient pas été en mesure de répondre aux cas spécifiques soulevés par les parlementaires quant aux lacunes relatives aux services dans les deux langues officielles.

Air Canada est imputable de la façon dont elle s'acquitte de ses obligations linguistiques. Les témoignages entendus ont relevé le peu de collaboration qui existe entre le Commissariat aux langues officielles et le Secrétariat du Conseil du Trésor quant au mécanisme de suivi des plaintes. Une collaboration plus étroite entre ces deux organismes permettrait, par exemple, au Secrétariat du Conseil du Trésor de cibler davantage les vérifications qu'il effectue pour évaluer si le service offert au public voyageur est conforme aux exigences du *Règlement sur les langues officielles*. Le Comité estime qu'une telle collaboration serait de nature à favoriser l'imputabilité d'Air Canada et à susciter une amélioration de la façon dont elle s'acquitte de ses obligations linguistiques. Il se propose d'évaluer l'efficacité de la surveillance effectuée par le Secrétariat du Conseil du Trésor notamment dans le cadre de son examen du bilan annuel soumis par Air Canada. Le Comité s'interroge sur la possibilité de recommander le recours à des mesures coercitives pour assurer la pleine mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles.*

C. Politique d'embauche et représentation équitable

Le Comité se déclare insatisfait des données statistiques qu'il a recueillies au cours de ses audiences sur Air Canada. Il estime incomplètes les données qu'Air Canada a soumises au Conseil du Trésor en réponse à une question visant à répartir les employés de la Société entre francophones et anglophones en fonction de leur première langue officielle. En outre, le Comité s'étonne que le Secrétariat du Conseil du Trésor ait accepté, depuis plusieurs années déjà, qu'Air Canada lui fasse parvenir des données comportant un taux de non-réponse se situant autour de 37 p. 100. Il convient de signaler que ces données servent à déterminer si l'employeur visé respecte les dispositions de la Partie VI de la *Loi sur les langues officielles*, qui porte sur la participation équitable des Canadiens d'expression française et d'expression anglaise.

Le Comité reconnaît que l'intégration des Lignes aériennes Canadien international oblige Air Canada à procéder à une nouvelle compilation de données sur la capacité bilingue de ses employés. Il signale que ces statistiques sont d'une importance capitale puisqu'elles doivent guider le déploiement du personnel chargé d'offrir des services dans les deux langues officielles au public voyageur. Il exhorte Air Canada à procéder à cette compilation dans les meilleurs délais.

Le Comité donne avis aux intéressés qu'il entend tirer au clair, à l'automne, les divergences relevées dans les statistiques communiquées par Air Canada au Commissariat aux langues officielles et au Secrétariat du Conseil du Trésor.

PARTIE 3 : RECOMMANDATIONS

1. Le Comité recommande qu'Air Canada mette à la disposition de tous les voyageurs, dans les pochettes derrière chaque siège dans les avions ainsi que sur ses comptoirs, des formulaires de commentaires concernant les services dans les deux langues officielles et que ces formulaires préadressés et remplis puissent être transmis à Air Canada, au Secrétariat du Conseil du Trésor, au ministère des Transports et au Commissariat aux langues officielles ou seulement au Commissariat lorsque le voyageur désire conserver l'anonymat.

2. Le Comité recommande au ministère des Transports de s'assurer que soit clairement indiquée la disponibilité des services d'Air Canada dans les deux langues officielles en vol et au sol.

CONCLUSION

Sur la base des témoignages entendus jusqu'à maintenant, le Comité n'est pas convaincu qu'Air Canada et ses filiales, Air Ontario et Air Nova, s'acquittent des obligations que leur impose la *Loi sur les langues officielles*. Le fardeau de la preuve repose sur Air Canada, le Secrétariat du Conseil du Trésor et le ministère des Transports, qui seront appelés à témoigner de nouveau devant le Comité à l'automne.

ANNEXE A
LISTE DES TÉMOINS

Associations et particuliers	Date	Réunion
Transports Canada	2001/05/02	8
Valérie Dufour, directrice générale, Politique du transport aérien		
Jacques E. Pigeon, avocat général, Services juridiques		
Secrétariat du Conseil du Trésor	2001/05/08	9
Anne Goudreault, avocate, Direction des services juridiques		
Gérald Groulx, agent de programme, Direction des langues officielles, Programme et liaison		
Diana Monnet, secrétaire adjointe, Direction des langues officielles		
Joseph Riccardi, agent principal de programme, Direction des langues officielles, Politiques et produits		
Air Canada	2001/05/15	10
Stephen Markey, vice-président, Relations gouvernementales et Affaires règlementaires		
Michèle Perreault-Ieraci, directrice, Équité en matière d'emploi et Affaires linguistiques		
Commission canadienne du Tourisme	2001/05/29	12
Pierre Gauthier, directeur des communications		
Chantal Péan, vice-présidente, Information et secrétaire générale		
Jim Watson, président de la Commission canadienne du tourisme		
L'Association des Gens de Air du Québec	2001/05/30	13
Antonin Alain, vice-président		
Serge Martel, président		

DEMANDE DE RÉPONSE DU GOUVERNEMENT

Conformément à l'article 109 du Règlement, le Comité prie le gouvernement de déposer une réponse complète à ce rapport. Nonobstant l'article 109 du Règlement, le Comité préférerait recevoir une réponse à la fin du mois de septembre 2001.

Un exemplaire des Procès-verbaux du Comité mixte permanent des langues officielles (*Séances n^os^ 8, 9, 10, 12, 13, 14 et 15 incluant le présent rapport*) est déposé.

Respectueusement soumis,

L'hon. Shirley Maheu, sénateure
Coprésidente

Mauril Bélanger, député
Coprésident

PROCÈS-VERBAL

Le jeudi 7 juin 2001

Séance n° 15

Le Comité mixte permanent des langues officielles se réunit aujourd'hui à huis clos, à 15 h 35, dans la salle 371 de l'édifice de l'ouest, sous la présidence de l'hon. Shirley Maheu et de Mauril Bélanger, coprésidents.

Membres du Comité présents :

Du Sénat : L'hon. Jean-Robert Gauthier, l'hon. Shirley Maheu et l'hon. Pierre-Claude Nolin.

De la Chambre des communes : Mauril Bélanger, Gérard Binet, Sarmite Bulte, Claude Drouin, Yvon Godin et Yolande Thibeault.

Membre substitut présent : Louis Plamondon pour Benoît Sauvageau.

Aussi présents :

Du Sénat : Till Heyde, cogreffier intérimaire du Comité. *De la Chambre des communes* : Jean-François Pagé, cogreffier du Comité. *De la Bibliothèque du Parlement* : Robert Asselin et Françoise Coulombe, attachés de recherche.

Conformément à l'article 108(1)*a*) et (2) du Règlement, le Comité reprend l'étude sur les services bilingues offerts par Air Canada.

Le Comité examine une ébauche du rapport.

Il est convenu, — Que l'ébauche de rapport intérimaire intitulée: « Les services bilingues offerts par Air Canada » soit adoptée dans sa forme modifiée en tant que cinquième rapport du Comité mixte permanent et que les coprésidents présentent le rapport à la Chambre des communes et au Sénat.

Il est convenu, — Que conformément à l'alinéa 108(1)*a*) du Règlement, le Comité autorise l'impression des opinions dissidentes ou complémentaires des membres du Comité en annexe à ce rapport, immédiatement après la signature des coprésidents, que les opinions dissidentes ou complémentaires ne dépassent pas une (1) page et qu'elles soient envoyées au cogreffier du Comité de la Chambre des communes dans les deux langues officielles, le ou avant le vendredi, 8 juin 2001 à 17h.

Il est convenu, — Que conformément à l'article 109 du Règlement, le Comité mixte demande au gouvernement de déposer une réponse globale à ce rapport préliminaire dans les 150 jours qui suivent la présentation du rapport. Nonobstant l'article 109 du Réglement, le Comité préférerait recevoir une réponse à la fin du mois de septembre 2001.

Il est convenu, — Que le Comité fasse imprimer 600 exemplaires de son cinquième rapport, sous forme bilingue, tête-bêche avec couverture standard.

Il est convenu, — Que les attachés de recherche et les cogreffiers soient autorisés à apporter à la forme du rapport les changements jugés nécessaires, sans en altérer le fond.

Il est convenu, — Que le Comité autorise un budget de 20 000 $ pour l'embauche de recherchistes et/ou consultants afin de poursuivre le dossier Air Canada durant l'été 2001, si nécessaire.

À 16 h 06, le Comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

Tonu Onu
Le cogreffier du Comité

Jean-François Pagé
Le cogreffier du Comité